

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ตราयीหือและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ คอตโต้สตูดิโอ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้แบ่งผลการศึษาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล อายุ เพศ ระดับ การศึษา รายได้ (ตารางที่ 1-6)

ส่วนที่ 2 รับรู้ภาพลักษณ์การบริการของผู้บริ โภคในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ สาขาเชียงใหม่ (ตารางที่ 7- 10) แบ่งออกเป็นประเด็นย่อย 3 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เช่น บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ และการให้บริการ
2. ด้านสถานที่ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึง ความสะอาด การจัดแสดงสินค้า
3. ด้านการดำเนินงาน เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ และการดูแลลูกค้าระหว่างรอรับบริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้บริ โภคในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ สาขาเชียงใหม่ (ตารางที่ 11-16)

ส่วนที่ 4 รับรู้ภาพลักษณ์การบริการของผู้บริ โภคในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทลูกค้า (ตารางที่ 17-19)

ส่วนที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้บริ โภคในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ สาขาเชียงใหม่จำแนกตามประเภทลูกค้า (ตารางที่ 20-24)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์ 3 ด้านของคอตโต้ สตูดิโอ สาขาเชียงใหม่ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ (ตารางที่ 25-35)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-6)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	184	51.80
หญิง	171	48.20
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.80 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.20

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	108	30.42
31-40 ปี	70	19.72
41-50 ปี	101	28.45
51-60 ปี	59	16.62
61 ปีขึ้นไป	17	4.79
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.42 รองลงมาคือ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 และ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,001 – 20,000 บาท	37	10.42
20,001 – 30,000 บาท	60	16.90
30,001 – 40,000 บาท	27	7.61
40,001 – 50,000 บาท	63	17.75
50,000 บาทขึ้นไป	168	47.32
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.32 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.75 และมีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทลูกค้า

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
สถาปนิกและมัณฑนากร	106	29.90
เจ้าของบ้าน	249	70.10
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของบ้าน คิดเป็นร้อยละ 70.90 และเป็นสถาปนิกและมัณฑนากร คิดเป็นร้อยละ 29.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	8.45
ปริญญาตรี	227	63.94
ปริญญาโท	80	22.54
ปริญญาเอก	18	5.07
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.94 รองลงมา คือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 22.54 ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.45 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 5.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่สนใจใช้บริการ

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการสอบถามข้อมูลเรื่องราคาและคุณสมบัติสินค้า	311	87.61
บริการเช็คสต็อกสินค้า แพนผลิต และผู้แทนจำหน่าย	200	56.34
บริการกระเบื้องตัวอย่างและแคตตาล็อก	181	50.99
บริการให้คำแนะนำการวางลายกระเบื้อง	141	39.72
บริการออกแบบ 3 มิติ ผ่านทางนักออกแบบ	85	23.94
บริการจำหน่ายสินค้า	90	25.35
บริการด้านเทคนิค เช่น ข้อมูลการติดตั้ง การดูแลรักษา และแนะนำผู้เชี่ยวชาญติดตั้งกระเบื้อง	117	32.96

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 355 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจใช้บริการสอบถามข้อมูลเรื่องราคาและคุณสมบัติสินค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.61 รองลงมา คือบริการเช็คสต็อกสินค้า

แผนผลิต และผู้แทนจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 56.34 และบริการกระเบื้องตัวอย่างและแคตาล็อก คิดเป็นร้อยละ 50.99ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 รับรู้ภาพลักษณ์การบริการของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ สาขา เชียงใหม่ (ตารางที่ 7-10)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ เกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ภาพลักษณ์การบริการของ คอตโต้ สตูดิโอ	ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.76 (ดีมาก)
1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	234 (65.92)	121 (34.08)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.66 (ดีมาก)
1.2 กิริยามารยาทดี	288 (84.51)	67 (15.49)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	355 (100.00)	4.81 (ดีมาก)
1.3 ความยิ้มแย้ม แจ่มใส	300 (84.51)	55 (15.49)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.85 (ดีมาก)
1.4 ความน่าเชื่อถือ	259 (72.96)	96 (27.04)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.73 (ดีมาก)
2. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.54 (ดีมาก)
2.1 มีความชำนาญ ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว	195 (54.93)	160 (45.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.55 (ดีมาก)
2.2 มีความรอบคอบ ให้บริการถูกต้องแม่นยำ	169 (47.61)	174 (49.01)	12 (3.38)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.44 (ดี)

ตารางที่ 7 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคอตโต้ สตูดิโอ เกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ภาพลักษณ์การบริการของคอตโต้ สตูดิโอ	ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ					จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.3 มีความรู้ความสามารถ ในการตอบข้อซักถาม	197 (55.49)	152 (42.82)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.54 (ดีมาก)
2.4 รอบรู้และรู้จริงในการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ	245 (69.01)	87 (24.51)	23 (6.48)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.63 (ดีมาก)
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.74 (ดีมาก)
3.1 กระตือรือร้นในการให้บริการ	282 (79.44)	73 (20.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.79 (ดีมาก)
3.2 มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ	276 (77.75)	79 (22.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.78 (ดีมาก)
3.3 มีพนักงานเพียงพอ	243 (68.45)	95 (26.76)	17 (4.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.64 (ดีมาก)
3.4 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ	265 (74.65)	90 (25.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.75 (ดีมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม							4.68 (ดีมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ดีมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ดี, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ค่อนข้างไม่ดี, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ดี

จากตารางที่ 7 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการของคอตโต้ สตูดิโอ อยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.68 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการของคอตโต้ สตูดิโอ ในระดับมากที่สุด ได้แก่

บุคลิกภาพโดยอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.76 โดยมีปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับดีมาก เรื่องความขี้ม
 แยมแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมาคือ กิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ย 4.81 ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย
 4.73 และการแต่งการสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.66 ตามลำดับ

ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับดี
 มาก มีค่าเฉลี่ย 4.54 โดยมีปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับดีมาก เรื่องรอบรู้และรู้จริงในการบริการของคอต
 ไตส์สตูดิโอ มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ มีความชำนาญให้บริการรวดเร็ว ว่องไว มีค่าเฉลี่ย 4.55 มี
 ความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ย 4.54 และมีความรอบคอบให้บริการถูกต้อง
 แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มี
 ค่าเฉลี่ย 4.74 โดยมีปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับดีมาก เรื่องกระตือรือร้นในการให้บริการมากที่สุด มี
 ค่าเฉลี่ย 4.79 รองลงมาคือ มีน้ำใจเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 พนักงานมีความพร้อมที่จะ
 ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 และมีพนักงานเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
 ต่อคอต ไตส์ สตูดิโอ เกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการด้านสถานที่ให้บริการ

ภาพลักษณ์การบริการของ คอต ไตส์ สตูดิโอ	ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ด้านสถานที่ให้บริการ							
1. การใช้บริการได้หลาย ช่องทาง เช่น สตูดิโอ, อินเทอร์เน็ต, Call center และตัวแทนจำหน่าย	115 (32.39)	183 (51.55)	57 (16.06)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.16 (ดี)
2. ทำเลที่ตั้งมีความ เหมาะสม มีที่จอดรถ เพียงพอและเดินทาง สะดวก	88 (24.79)	101 (28.45)	154 (43.38)	12 (3.38)	0 (0.00)	355 (100.00)	3.75 (ดี)
3. มีป้ายบอกสถานที่ และ เวลาทำการอย่างชัดเจน	79 (22.25)	79 (22.25)	152 (42.82)	45 (12.68)	0 (0.00)	355 (100.00)	3.54 (ดี)

ตารางที่ 8 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคอตโต้ สตูดิโอ เกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการด้านสถานที่ที่ให้บริการ

ภาพลักษณ์การบริการของคอตโต้ สตูดิโอ	ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ					จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4. มีที่นั่งสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการ ที่สะดวกสบาย	226 (63.66)	100 (28.17)	29 (8.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.55 (ดีมาก)
5. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและได้มาตรฐาน	286 (80.56)	69 (19.44)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.81 (ดีมาก)
6. มีห้องน้ำ บริการเพียงพอ และสะอาด	276 (77.75)	79 (22.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.78 (ดีมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม							4.26 (ดี)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ดีมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ดี, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ค่อนข้างไม่ดี, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ดี

จากตารางที่ 8 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการด้านสถานที่ที่ให้บริการของคอตโต้ สตูดิโอ อยู่ในระดับ “ดี” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.26 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการบริการด้านสถานที่ที่ให้บริการของคอตโต้ สตูดิโอ มากที่สุดในเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและได้มาตรฐาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมาคือ การมีห้องน้ำเพียงพอและสะอาดอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.78 มีที่นั่งสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการ ที่สะดวกสบาย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.55 การใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สตูดิโอ อินเทอร์เน็ต, Call center และตัวแทนจำหน่าย อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.16 ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม มีที่จอดรถเพียงพอและเดินทางสะดวก อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.75 และมีป้ายบอกสถานที่ และเวลาทำการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคอตโต้ สตูดิโอ เกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการด้านการดำเนินงาน

ภาพลักษณ์การบริการของ คอตโต้ สตูดิโอ	ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ด้านการดำเนินงาน							
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	223 (62.82)	132 (37.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.63 (ดีมาก)
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	217 (61.13)	138 (38.87)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.61 (ดีมาก)
3. การให้คำแนะนำในการเลือกสินค้าและเสนอไอเดียการตกแต่งเพิ่มเติม	181 (50.99)	162 (45.63)	12 (3.38)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.48 (ดี)
4. การสาธิตการใช้โปรแกรม 3D Web	75 (21.13)	165 (46.48)	109 (30.70)	6 (1.69)	0 (0.00)	355 (100.00)	3.87 (ดี)
5. การดูแลลูกค้ากรณีเกิดการล่าช้าในการให้บริการ	86 (24.23)	216 (60.85)	53 (14.93)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.09 (ดี)
ค่าเฉลี่ยรวม							4.34 (ดี)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ดีมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ดี, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ค่อนข้างไม่ดี, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ดี

จากตารางที่ 9 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการด้านการดำเนินงานของคอตโต้ สตูดิโอ อยู่ในระดับ “ดี” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.34 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการด้านการดำเนินงานของคอตโต้ สตูดิโอ มากที่สุดในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.61 การให้คำแนะนำในการเลือกสินค้าและเสนอไอเดียการตกแต่งเพิ่มเติม อยู่ใน

ระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 การดูแลลูกค้ากรณีเกิดการล่าช้าในการให้บริการ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.09 และการสาธิตการใช้โปรแกรม 3D Web อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคอตโต้ สตูดิโอ เกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการโดยรวม

ภาพลักษณ์การบริการของคอตโต้ สตูดิโอ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.68 (ดีมาก)
2. ด้านสถานที่ที่ให้บริการ	4.26 (ดี)
3. ด้านการดำเนินงาน	4.34 (ดี)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ดีมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ดี, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ก่อนข้างไม่ดี, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ดี

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการมากที่สุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.34 และด้านสถานที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.26 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ สาขาเชียงใหม่ (ตารางที่ 11-16)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ของคอตโต้ สตูดิโอ

ภาพลักษณ์การบริการของ คอตโต้ สตูดิโอ	ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)							
1. สถานที่ให้บริการ ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย และสะอาด	282 (79.44)	73 (20.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.79 (มากที่สุด)
2. ห้องสุขามีเพียงพอและ สะอาด	257 (72.39)	88 (24.79)	10 (2.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.70 (มากที่สุด)
3. พนักงานแต่งกายด้วย เครื่องแบบที่สุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	28 (79.44)	73 (20.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.79 (มากที่สุด)
4. อุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, ปากกา, ดินสอ) อยู่ในสภาพพร้อม ให้บริการ	222 (62.54)	121 (34.08)	12 (3.38)	0 (1.69)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.59 (มากที่สุด)
5. ความหลากหลายของ สินค้าที่จัดแสดง	155 (43.66)	85 (23.94)	100 (28.17)	15 (4.23)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.07 (มาก)
6. รูปแบบการจัดแสดง สินค้า	161 (45.35)	102 (28.73)	92 (25.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม							4.52 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ดีมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ดี, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ค่อนข้างไม่ดี, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ดี

จากตารางที่ 11 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.52 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ให้บริการตกแต่งสวยงาม ทันสมัยและสะอาด และเรื่องพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมมากที่สุด อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 รองลงมาคือ ห้องสุขามีเพียงพอและสะอาด อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 เรื่องอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, ปากกา, ดินสอ) อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 รูปแบบการจัดแสดงสินค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 และความหลากหลายของสินค้าที่จัดแสดง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการด้าน ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ของคอตโต้ สตูดิโอ

ภาพลักษณ์การบริการของ คอตโต้ สตูดิโอ	ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)							
1. การบริการที่ตรงต่อ เวลา เช่นการติดตามงาน เพื่อแจ้งความคืบหน้า ให้แก่ลูกค้าทราบ	186 (52.39)	163 (45.92)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.51 (มากที่สุด)
2. การบริการเป็นที่ ประทับใจ เช่น มีความ รวดเร็ว มีระบบสนับสนุน ต่างๆ เช่น บริการเช็ค สินค้า online, เช็คแผน ผลิต	215 (60.56)	122 (34.37)	18 (5.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.55 (มากที่สุด)
3. จำนวนพนักงานที่มี เพียงพอสำหรับให้บริการ	205 (57.75)	127 (35.77)	23 (6.48)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.51 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม							4.52 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ดีมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ดี, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลางค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ค่อนข้างไม่ดี, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ดี

จากตารางที่ 12 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้าน ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.52 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการบริการเป็นที่ประทับใจ เช่นมีความรวดเร็วมีระบบสนับสนุนต่างๆเช่น บริการเช็คสินค้า online, เช็คแผนผลิต อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือ การบริการที่ตรงต่อเวลา เช่นการติดตาม

งานเพื่อเพิ่มความคืบหน้าให้แก่ลูกค้าทราบ และจำนวนพนักงานที่มีเพียงพอสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการด้าน ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของคอตโต้ สตูดิโอ

ภาพลักษณ์การบริการของ คอตโต้ สตูดิโอ	ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)							
1.ความสามารถในการ ตอบข้อซักถามของ พนักงาน	158 (44.51)	191 (53.80)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.43 (มาก)
2. การให้คำแนะนำในการ เลือกสินค้า	193 (54.37)	144 (40.56)	18 (5.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.49 (มาก)
3.พนักงานมีความสามารถ ในการให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว	210 (59.15)	139 (39.15)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.57 (มากที่สุด)
4.พนักงานสามารถ สนองตอบ ความต้องการ ของลูกค้า	234 (65.92)	115 (32.39)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.64 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม							4.53 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ดีมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ดี, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ค่อนข้างไม่ดี, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ดี

จากตารางที่ 13 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้าน ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.53 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก

ที่สุดในเรื่องพนักงานสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 เรื่องการให้คำแนะนำในการเลือกสินค้า อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 และเรื่องความสามารถในการตอบข้อซักถามของพนักงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการด้าน ความความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของคอตโต้ สตูดิโอ

ภาพลักษณ์การบริการของ คอตโต้ สตูดิโอ	ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance)							
1. ความน่าเชื่อถือ และ ชื่อเสียงของคอตโต้ สตูดิโอ	231 (65.07)	106 (29.86)	18 (5.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.60 (มากที่สุด)
2. การให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัย เช่น การ เช็คสินค้า online เช็คแผน ผลิต และ เช็คสินค้าพร้อม ขายที่ร้านผู้แทนจำหน่าย	196 (55.21)	106 (29.86)	53 (14.93)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.40 (มาก)
3. พนักงานมีความรู้ ความ เชี่ยวชาญที่สร้างความ ไว้วางใจแก่ลูกค้า	219 (61.69)	115 (32.39)	21 (5.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.56 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม							4.52 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ดีมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ดี, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ค่อนข้างไม่ดี, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ดี

จากตารางที่ 14 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้าน ความความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.52

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของคอตโต้ สตูดิโอ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือพนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่สร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้า อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 และเรื่องการให้คำแนะนำในการเลือกสินค้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 และการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ ทันสมัย เช่น การเช็คสินค้า online เช็คแผนผลิต และเช็คสินค้าพร้อมขายที่ร้านผู้แทนจำหน่ายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการด้าน ความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของคอตโต้ สตูดิโอ

ภาพลักษณ์การบริการของคอตโต้ สตูดิโอ	ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ					จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)							
1. พนักงานมีความเต็มใจในการช่วยเหลือ แนะนำบริการอย่างสม่ำเสมอ	246 (69.30)	94 (26.48)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.65 (มากที่สุด)
2. พนักงานมีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	274 (77.18)	81 (22.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.77 (มากที่สุด)
3. พนักงานมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่	267 (75.21)	88 (24.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.75 (มากที่สุด)
4. พนักงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน	249 (70.14)	106 (29.86)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.70 (มากที่สุด)

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการด้าน ความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของคอตโต้ สตูดิโอ

ภาพลักษณ์การบริการของ คอตโต้ สตูดิโอ	ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5. พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารความเข้าใจกับลูกค้าเป็นอย่างดี	229 (64.51)	126 (35.49)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.65 (มากที่สุด)
6. พนักงานเอาใจใส่ เข้าใจและนำเสนอบริการที่ตรงใจลูกค้า	225 (63.38)	124 (34.93)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	355 (100.00)	4.62 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม							4.69 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ดีมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ดี, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ค่อนข้างไม่ดี, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ดี

จากตารางที่ 15 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้าน ความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.69 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องพนักงานมีความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 เรื่องการให้คำแนะนำในการเลือกสินค้าพนักงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 พนักงานมีความเต็มใจในการช่วยเหลือ แนะนำบริการอย่างสม่ำเสมอและพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารความเข้าใจกับลูกค้าเป็นอย่างดี อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 และพนักงานเอาใจใส่ เข้าใจและนำเสนอบริการที่ตรงใจลูกค้า อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการโดยรวมของคอตโต้ สตูดิโอ

คุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	4.52 (มากที่สุด)
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)	4.52 (มากที่สุด)
3. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	4.53 (มากที่สุด)
4. ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance)	4.52 (มากที่สุด)
5. ความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)	4.69 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ดีมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ดี, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ค่อนข้างไม่ดี, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ดี

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการมากที่สุดในด้านความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคือ ด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 เท่ากัน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 รับรู้ภาพลักษณ์การบริการของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ สาขา เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทลูกค้า (ตารางที่ 17-19)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคอตโต้ สตูดิโอ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ภาพลักษณ์การบริการของคอตโต้ สตูดิโอ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ประเภทลูกค้า		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	สถาปนิกและมัณฑนากร (n=106)	เจ้าของบ้าน (n=249)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. นุคลิกภาพ	4.66 (ดีมาก)	4.81 (ดีมาก)	4.74 (ดีมาก)
1.1 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.66 (ดีมาก)	4.66 (ดีมาก)	4.66 (ดีมาก)
1.2 กิริยามารยาทดี	4.60 (ดีมาก)	4.90 (ดีมาก)	4.75 (ดีมาก)
1.3 ความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.72 (ดีมาก)	4.90 (ดีมาก)	4.81 (ดีมาก)
1.4 ความน่าเชื่อถือ	4.65 (ดีมาก)	4.76 (ดีมาก)	4.71 (ดีมาก)
2. ความรู้ความสามารถ	4.33 (ดี)	4.63 (ดีมาก)	4.48 (ดี)
2.1 มีความชำนาญให้บริการ รวดเร็ว ว่องไว	4.33 (ดี)	4.64 (ดีมาก)	4.49 (ดี)
2.2 มีความรอบคอบให้บริการ ถูกต้องแม่นยำ	4.23 (ดี)	4.53 (ดีมาก)	4.38 (ดี)
2.3 มีความรู้ความสามารถ ในการ ตอบข้อซักถาม	4.27 (ดี)	4.65 (ดีมาก)	4.46 (ดี)
2.4 รอบรู้และรู้จริงในการบริการ ของคอตโต้สตูดิโอ	4.49 (ดี)	4.68 (ดีมาก)	4.59 (ดีมาก)

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคอตโต้ สตูดิโอ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ภาพลักษณ์การบริการของคอตโต้ สตูดิโอ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ประเภทลูกค้า		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	สถาปนิกและมัณฑนากร (n=106)	เจ้าของบ้าน (n=249)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
3. การให้บริการ	4.60 (ดีมาก)	4.80 (ดีมาก)	4.70 (ดีมาก)
3.1 กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.66 (ดีมาก)	4.85 (ดีมาก)	4.76 (ดีมาก)
3.2 มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ	4.76 (ดีมาก)	4.78 (ดีมาก)	4.77 (ดีมาก)
3.3 มีพนักงานเพียงพอ	4.43 (ดี)	4.72 (ดีมาก)	4.58 (ดีมาก)
3.4 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ	4.55 (ดีมาก)	4.83 (ดีมาก)	4.69 (ดีมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ดีมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ดี, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ค่อนข้างไม่ดี, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ดี

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร มีระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการของคอตโต้ สตูดิโอ ส่วนใหญ่ในระดับ “ดีมาก” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

กลุ่มเจ้าของบ้านมีระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการของคอตโต้ สตูดิโอ ในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ “ดีมาก” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมาคือ การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 และความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคอตโต้ สตูดิโอ ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ภาพลักษณ์การบริการของคอตโต้ สตูดิโอ ด้านสถานที่ให้บริการ	ประเภทลูกค้า		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	สถานปนิกและมัณฑนากร (n=106)	เจ้าของบ้าน (n=249)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. การใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สตูดิโอ อินเทอร์เน็ต, Call center และตัวแทนจำหน่าย	3.94 (ดี)	4.26 (ดี)	4.10 (ดี)
2. ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม มีที่จอดรถเพียงพอและเดินทางไปมาสะดวก	3.68 (ดี)	3.78 (ดี)	3.73 (ดี)
3. มีป้ายบอกสถานที่ และเวลาทำการอย่างชัดเจน	3.51 (ดี)	3.55 (ดี)	3.53 (ดี)
4. มีที่นั่งสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการ ที่สะดวกสบาย	4.54 (ดีมาก)	4.56 (ดีมาก)	4.55 (ดีมาก)
5. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและได้มาตรฐาน	4.83 (ดีมาก)	4.80 (ดีมาก)	4.82 (ดีมาก)
6. มีห้องน้ำ บริการเพียงพอ และสะอาด	4.83 (ดีมาก)	4.76 (ดีมาก)	4.79 (ดีมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22 (ดี)	4.29 (ดี)	4.25 (ดี)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ดีมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ดี, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ก่อนข้างไม่ดี, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ดี

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสถานปนิกและมัณฑนากร มีระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการด้านสถานที่ให้บริการของคอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “ดี” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและได้มาตรฐาน และมีห้องน้ำ บริการเพียงพอ และสะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.83 เท่ากัน รองลงมาคือ มีที่นั่งสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการ ที่สะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ย 4.54 และการใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สตูดิโอ อินเทอร์เน็ต, Call center มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

กลุ่มเจ้าของบ้านมีระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการด้านสถานที่ให้บริการของคอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “ดี” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก

ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมาคือ มีห้องน้ำบริการเพียงพอ และสะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.76 และมีที่นั่งสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการ ที่สะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคอตโต้ สตูดิโอ ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามประเภทลูกค้า

ภาพลักษณ์การบริการของคอตโต้ สตูดิโอ ด้านการดำเนินงาน	ประเภทลูกค้า		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	สถาปนิกและมัณฑนากร (n=106)	เจ้าของบ้าน (n=249)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.55 (ดีมาก)	4.66 (ดีมาก)	4.61 (ดีมาก)
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.54 (ดีมาก)	4.64 (ดีมาก)	4.59 (ดีมาก)
3. การให้คำแนะนำในการเลือกสินค้า และเสนอไอเดียการตกแต่งเพิ่มเติม	4.20 (ดี)	4.59 (ดีมาก)	4.40 (ดี)
4. การสาธิตการใช้โปรแกรม 3D Web	3.60 (ดี)	3.98 (ดี)	3.79 (ดี)
5. การดูแลลูกค้ากรณีเกิดการล่าช้าในการให้บริการ	4.05 (ดี)	4.11 (ดี)	4.08 (ดี)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19 (ดี)	4.40 (ดี)	4.29 (ดี)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ดีมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ดี, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ก่อนข้างไม่ดี, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ดี

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร มีระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการด้านการดำเนินงานของคอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “ดี” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.54 และการให้คำแนะนำในการเลือกสินค้าและเสนอไอเดียการตกแต่งเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

กลุ่มเจ้าของบ้านมีระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการด้านการดำเนินงานของ คอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “ดี” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่า เทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.64 และการให้คำแนะนำในการเลือกสินค้าและเสนอไอเดียการตกแต่งเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ คอตโต้ สตูดิโอ สาขา เชียงใหม่จำแนกตามประเภทลูกค้า (ตารางที่ 20-24)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ของคอตโต้ สตูดิโอ จำแนกตามประเภทลูกค้า

คุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ (Tangibles)	ประเภทลูกค้า		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	สถาปนิกและมัณฑนากร (n=106)	เจ้าของบ้าน (n=249)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. สถานที่ให้บริการตกแต่งสวยงาม ทันสมัยและสะอาด	4.89 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)
2. ห้องสุขามีเพียงพอและสะอาด	4.61 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
3. พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ สุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	4.73 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)
4. อุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, ปากกา, ดินสอ) อยู่ในสภาพพร้อม ให้บริการ	4.43 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
5. ความหลากหลายของสินค้าที่จัด แสดง	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)
6. รูปแบบการจัดแสดงสินค้า	4.45 (มาก)	4.08 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร มีความพึงพอใจในบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ของคอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “มากที่สุด” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ให้บริการ ตกแต่งสวยงาม ทันสมัยและสะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.89 รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.73 และห้องสุขามีเพียงพอและสะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

กลุ่มเจ้าของบ้านมีความพึงพอใจในบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ของคอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “มากที่สุด” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการตกแต่งสวยงาม ทันสมัยและสะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.76 และห้องสุขามีเพียงพอและสะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ของคอตโต้ สตูดิโอ จำแนกตามประเภทลูกค้า

คุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)	ประเภทลูกค้า		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	สถาปนิกและมัณฑนากร (n=106)	เจ้าของบ้าน (n=249)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. การบริการที่ตรงต่อเวลา เช่น การติดตามงานเพื่อแจ้งความคืบหน้าให้แก่ลูกค้าทราบ	4.59 (มากที่สุด)	4.47 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
2. การบริการเป็นที่ประทับใจ เช่น มีความรวดเร็ว มีระบบสนับสนุนต่างๆ เช่น บริการเช็คสินค้า online, เช็คแผนผลิต	4.55 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
3. จำนวนพนักงานที่มีเพียงพอสำหรับให้บริการ	4.27 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.47 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร มีความพึงพอใจในบริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ของคอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “มาก” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การบริการที่ตรงต่อเวลา เช่น การติดตามงานเพื่อแจ้งความคืบหน้าให้แก่ลูกค้าทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคือ การบริการเป็นที่ประทับใจ เช่น มีความรวดเร็ว มีระบบสนับสนุนต่างๆ เช่น บริการเช็คสินค้า online, เช็คแผนผลิต มีค่าเฉลี่ย 4.55 และจำนวนพนักงานที่มีเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ

กลุ่มเจ้าของบ้านมีความพึงพอใจในบริการในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ของคอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “มากที่สุด” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่จำนวนพนักงานที่มีเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาคือ การบริการเป็นที่ประทับใจ เช่น มีความรวดเร็ว มีระบบสนับสนุนต่างๆ เช่น บริการเช็คสินค้า online, เช็คแผนผลิต

มีค่าเฉลี่ย 4.56 และการบริการที่ตรงต่อเวลา เช่นการติดตามงานเพื่อแจ้งความคืบหน้าให้แก่ลูกค้า ทราน มีค่าเฉลี่ย 4.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของคอตโต้ สตูดิโอ จำแนกตามประเภทลูกค้า

คุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	ประเภทลูกค้า		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	สถาปนิกและมัณฑนากร (n=106)	เจ้าของบ้าน (n=249)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ของพนักงาน	4.38 (มาก)	4.45 (มาก)	4.42 (มาก)
2. การให้คำแนะนำในการเลือกสินค้า	4.59 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
3. พนักงานมีความสามารถในการ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.59 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
4. พนักงานสามารถสนองตอบความ ต้องการของลูกค้า	4.71 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.57 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร มีความพึงพอใจในบริการด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของคอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “มากที่สุด” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมาคือ การให้คำแนะนำในการเลือกสินค้า และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.59 เท่ากัน และความสามารถในการตอบข้อซักถามของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.38 ตามลำดับ

กลุ่มเจ้าของบ้านมีความพึงพอใจในบริการในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของคอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “มากที่สุด” โดยปัจจัยย่อยที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.57 ความสามารถในการตอบข้อซักถามของพนักงานและการให้คำแนะนำในการเลือกสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.45 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของคอตโต้ สตูดิโอ จำแนกตามประเภทลูกค้า

คุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ ด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance)	ประเภทลูกค้า		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	สถาปนิกและมัณฑนากร (n=106) ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	เจ้าของบ้าน (n=249) ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของคอตโต้ สตูดิโอ	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
2. การให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ ทันสมัย เช่น การเช็คสินค้า online เช็คแผนผลิต และ เช็คสินค้าพร้อมขายที่ร้านผู้แทนจำหน่าย	4.50 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.43 (มาก)
3. พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่สร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้า	4.49 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร มีความพึงพอใจในบริการความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของคอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “มากที่สุด” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของคอตโต้ สตูดิโอ มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ การให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ ทันสมัย เช่น การเช็คสินค้า online เช็คแผนผลิต และเช็คสินค้าพร้อมขายที่ร้านผู้แทนจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และพนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่สร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.49 ตามลำดับ

กลุ่มเจ้าของบ้านมีความพึงพอใจในบริการในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของคอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “มากที่สุด” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของคอตโต้ สตูดิโอ มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่สร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.59 และการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ ทันสมัย เช่น การเช็คสินค้า online เช็คแผนผลิต และเช็คสินค้าพร้อมขายที่ร้านผู้แทนจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของคอตโต้ สตูดิโอ จำแนกตามประเภทลูกค้า

คุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ ด้านความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการ (Empathy)	ประเภทลูกค้า		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	สถาปนิกและมัณฑนากร (n=106)	เจ้าของบ้าน (n=249)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. พนักงานมีความเต็มใจในการช่วยเหลือ แนะนำบริการอย่างสม่ำเสมอ	4.71 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
2. พนักงานมีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.82 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
3. พนักงานมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.82 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)
4. พนักงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน	4.65 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
5. พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารความเข้าใจกับลูกค้าเป็นอย่างดี	4.55 (มากที่สุด)	4.69 (มาก)	4.62 (มาก)
6. พนักงานเอาใจใส่ เข้าใจและนำเสนอบริการที่ตรงใจลูกค้า	4.43 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.66 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร มีความพึงพอใจในบริการด้านความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของคอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “มากที่สุด” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส และพนักงานมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย 4.82 เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานมีความเต็มใจในการช่วยเหลือ แนะนำบริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.71 และพนักงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.65 ตามลำดับ

กลุ่มเจ้าของบ้านมีความพึงพอใจในบริการในด้านความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของคอตโต้ สตูดิโอ โดยรวมในระดับ “มากที่สุด” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ และพนักงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.72 และการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ ทันสมัย เช่น การเช็คสินค้า online เช็คแผนผลิต และพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารความเข้าใจกับลูกค้าเป็นอย่างดี และพนักงานเอาใจใส่ เข้าใจและนำเสนอบริการที่ตรงใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.69 เท่ากัน ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์ 3 ด้านของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ (ตารางที่ 25-27)

ตารางที่ 25 วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient)

ตัวแปรที่ศึกษา	ภาพลักษณ์การบริการ		
	ด้านบุคลากร	ด้านสถานที่	ด้านการดำเนินงาน
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)	.476**	.500**	.460**
ความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้ (Reliability)	.652**	.309**	.691**
ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	.708**	.277**	.655**
ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance)	.729**	.196**	.709**
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)	.782**	.181**	.695**

หมายเหตุ : มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระ (ภาพลักษณ์การบริการในองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน) และตัวแปรตาม (ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ โดยประเมินจากปัจจัย 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)

จากตารางที่ 25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรภาพลักษณ์การบริการ ซึ่งหมายถึงระดับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดการต่อการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันสูง กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) และมีความสัมพันธ์กันปานกลาง กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันปานกลางกับ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) และมีความสัมพันธ์กันน้อย กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันสูง กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) และมีความสัมพันธ์กันปานกลาง กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ของผู้บริโภคกลุ่มสถาปนิก และมัณฑนากร

องค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการ ของ คอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ (Tangibles)				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
ด้านบุคลากร	-.467	-.472	-3.529	.001	.560	.313
ด้านสถานที่	.167	.181	1.938	.055		
ด้านการดำเนินงาน	.672	.692	4.817	.000		

หมายเหตุ : มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เป็นสถิติวิเคราะห์ชนิดหนึ่งในการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) โดยตัวแปรอิสระ มักเรียกว่า ตัวแปรพยากรณ์ หรือตัวแปรทำนาย (Predicted Variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable)

a Predictors (Constant) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน

b Dependent Variable ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ของผู้บริโภคกลุ่มสถาปนิก และมัณฑนากร

จากตารางที่ 26 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่ามีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.560 หมายถึง ตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ของผู้บริโภคกลุ่มสถาปนิก และมัณฑนากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันสูง โดยมีความน่าเชื่อถือของสมการในภาพรวมที่ 95% พบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ได้ร้อยละ 31.3 เมื่อพิจารณาค่าความน่าเชื่อถือทางสถิติในการทดสอบ พบว่า องค์ประกอบด้านสถานที่ และองค์ประกอบด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเป็น

รูปธรรมของการบริการ (Tangible) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) สามารถอธิบายได้ว่าองค์ประกอบด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) มากที่สุด (มีค่า Beta = .692) รองลงมาคือองค์ประกอบด้านสถานที่ (ค่า Beta = .181) ส่วนองค์ประกอบด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 27 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ของผู้บริโภคกลุ่มเจ้าของบ้าน

องค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
ด้านบุคลากร	.627	.477	8.729	.000	.709	.502
ด้านสถานที่	.294	.300	5.672	.000		
ด้านการดำเนินงาน	.075	.078	1.341	.181		

หมายเหตุ : มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เป็นสถิติวิเคราะห์ชนิดหนึ่งในการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไปโดยแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) โดยตัวแปรอิสระ มักเรียกว่า ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรทำนาย (Predicted Variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable)

a Predictors (Constant) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน

b Dependent Variable ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ของผู้บริโภคกลุ่มเจ้าของบ้าน

จากตารางที่ 27 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่ามีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.709 หมายถึง ตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ของผู้บริโภคกลุ่มเจ้าของบ้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันสูง โดยมีความน่าเชื่อถือของสมการในภาพรวมที่ 95% พบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ได้ร้อยละ 50.2 เมื่อพิจารณาค่าความน่าเชื่อถือทางสถิติในการทดสอบพบว่า องค์ประกอบด้านบุคลากร ด้านสถานที่และด้านการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) สามารถอธิบายได้ว่า องค์ประกอบด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) มากที่สุด (มีค่า Beta = .477) รองลงมาคือองค์ประกอบด้านสถานที่ (ค่า Beta = .300) และองค์ประกอบด้านการดำเนินงาน (มีค่า Beta = .078) ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 28 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ของผู้บริโภคกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร

องค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในมิติความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
ด้านบุคลากร	.354	.250	2.210	.029	.712	.507
ด้านสถานที่	-.188	-.142	-1.795	.076		
ด้านการดำเนินงาน	.741	.533	4.385	.000		

หมายเหตุ : มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เป็นสถิติวิเคราะห์ชนิดหนึ่งในการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไปโดยแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) โดยตัวแปรอิสระ มักเรียกว่า ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรทำนาย (Predicted Variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable)

a Predictors (Constant) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน

b Dependent Variable ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ของผู้บริหาร โภคกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร

จากตารางที่ 28 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่ามีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.712 หมายถึง ตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ของผู้บริหาร โภคกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันสูง โดยมีความน่าเชื่อถือของสมการในภาพรวมที่ 95% พบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ได้ร้อยละ 50.7 เมื่อพิจารณาค่าความน่าเชื่อถือทางสถิติในการทดสอบพบว่า องค์ประกอบด้านบุคลากร และองค์ประกอบด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) สามารถอธิบายได้ว่า องค์ประกอบด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) มากที่สุด (มีค่า Beta = .533) รองลงมาคือองค์ประกอบด้านบุคลากร (ค่า Beta = .250) ส่วนองค์ประกอบด้านสถานที่ที่ไม่มี ความสัมพันธ์เชิงเส้นต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 29 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ของผู้บริโภคกลุ่มเจ้าของบ้าน

องค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
ด้านบุคลากร	.491	.392	8.220	.000	.788	.621
ด้านสถานที่	-.011	-.012	-.266	.790		
ด้านการดำเนินงาน	.468	.509	10.063	.000		

หมายเหตุ : มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เป็นสถิติวิเคราะห์ชนิดหนึ่งในการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) โดยตัวแปรอิสระ มักเรียกว่า ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรทำนาย (Predicted Variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable)

a Predictors (Constant) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน

b Dependent Variable ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ของผู้บริโภคกลุ่มเจ้าของบ้าน

จากตารางที่ 29 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่ามีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.788 หมายถึง ตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ของผู้บริโภคกลุ่มเจ้าของบ้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันสูง โดยมีความน่าเชื่อถือของสมการในภาพรวมที่ 95% พบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ได้ร้อยละ 62.1 เมื่อพิจารณาค่าความน่าเชื่อถือทางสถิติในการทดสอบพบว่า องค์ประกอบด้านบุคลากร และองค์ประกอบด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน

(Beta) สามารถอธิบายได้ว่า องค์ประกอบด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) มากที่สุด (มีค่า Beta = .509) รองลงมาคือองค์ประกอบด้านบุคลากร (ค่า Beta = .392) ส่วนองค์ประกอบด้านสถานที่ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 30 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของผู้บริโภค กลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร

องค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
ด้านบุคลากร	.750	.513	6.956	.000	.889	.791
ด้านสถานที่	.234	.172	3.333	.001		
ด้านการดำเนินงาน	.535	.114	4.709	.000		

หมายเหตุ : มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เป็นสถิติวิเคราะห์ชนิดหนึ่งในการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) โดยตัวแปรอิสระ มักเรียกว่า ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรทำนาย (Predicted Variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable)

a Predictors (Constant) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน

b Dependent Variable ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของผู้บริโภค กลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร

จากตารางที่ 30 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่ามีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.889 หมายถึง ตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้าน

การดำเนินงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของผู้บริโภค กลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันสูง โดยมีความน่าเชื่อถือของสมการในภาพรวมที่ 95% พบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ได้ร้อยละ 79.1 เมื่อพิจารณาค่าความน่าเชื่อถือทางสถิติในการทดสอบ พบว่า องค์ประกอบด้านบุคลากร ด้านสถานที่และด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) สามารถอธิบายได้ว่า องค์ประกอบด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มากที่สุด (มีค่า Beta = .513) รองลงมาคือองค์ประกอบด้านสถานที่ (ค่า Beta = .172) และองค์ประกอบด้านการดำเนินงาน (มีค่า Beta = .114) ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของผู้บริโภค กลุ่มเจ้าของบ้าน

องค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
ด้านบุคลากร	.713	.550	11.493	.000	.787	.619
ด้านสถานที่	-.175	-.181	-3.914	.000		
ด้านการดำเนินงาน	.408	.428	8.446	.000		

หมายเหตุ : มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เป็นสถิติวิเคราะห์ชนิดหนึ่งในการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไปโดยแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) โดยตัวแปรอิสระ มักเรียกว่า ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรทำนาย (Predicted Variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable)

- a Predictors (Constant) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน
- b Dependent Variable ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของผู้บริหารโกลด์กลุ่มเจ้าของบ้าน

จากตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่ามีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.787 หมายถึง ตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของผู้บริหารโกลด์กลุ่มเจ้าของบ้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันสูง โดยมีความน่าเชื่อถือของสมการในภาพรวมที่ 95% พบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ได้ร้อยละ 61.9 เมื่อพิจารณาค่าความน่าเชื่อถือทางสถิติในการทดสอบ พบว่า องค์ประกอบด้านบุคลากร และด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) สามารถอธิบายได้ว่า องค์ประกอบด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มากที่สุด (มีค่า Beta = .550) รองลงมาคือองค์ประกอบด้านการดำเนินงาน (ค่า Beta = .428) ส่วนองค์ประกอบด้านสถานที่ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของผู้บริโภคกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร

องค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance)				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
ด้านบุคลากร	.610	.440	4.925	.000	.833	.694
ด้านสถานที่	-.256	-.197	-3.162	.002		
ด้านการดำเนินงาน	.651	.478	4.985	.000		

หมายเหตุ : มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เป็นสถิติวิเคราะห์ชนิดหนึ่งในการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) โดยตัวแปรอิสระ มักเรียกว่า ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรทำนาย (Predicted Variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable)

a Predictors (Constant) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน

b Dependent Variable ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของผู้บริโภคกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากร

จากตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่ามีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.833 หมายถึง ตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของผู้บริโภคกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันสูง โดยมีความน่าเชื่อถือของสมการในภาพรวมที่ 95% พบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ได้ร้อยละ 69.4 เมื่อพิจารณาค่าความน่าเชื่อถือทางสถิติในการทดสอบ พบว่า องค์ประกอบด้านบุคลากร และด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ

(Assurance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) สามารถอธิบายได้ว่า องค์ประกอบด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) มากที่สุด (มีค่า Beta = .478) รองลงมาคือองค์ประกอบด้านบุคลากร (ค่า Beta = .440) ส่วนองค์ประกอบด้านสถานที่ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของผู้บริโภคกลุ่มเจ้าของบ้าน

องค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance)				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
ด้านบุคลากร	.889	.547	14.036	.000	.864	.747
ด้านสถานที่	-.297	-.245	-6.502	.000		
ด้านการดำเนินงาน	.655	.548	13.269	.000		

หมายเหตุ : มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เป็นสถิติวิเคราะห์ชนิดหนึ่งในการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไปโดยแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) โดยตัวแปรอิสระ มักเรียกว่า ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรทำนาย (Predicted Variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable)

a Predictors (Constant) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน

b Dependent Variable ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของผู้บริโภคกลุ่มเจ้าของบ้าน

จากตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่ามีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.864 หมายถึง ตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้

สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ของผู้บริโภคกลุ่มเจ้าของบ้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันสูง โดยมีความน่าเชื่อถือของสมการในภาพรวมที่ 95% พบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ได้ร้อยละ 74.7 เมื่อพิจารณาค่าความน่าเชื่อถือทางสถิติในการทดสอบพบว่า องค์ประกอบด้านบุคลากร และด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) สามารถอธิบายได้ว่า องค์ประกอบด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) มากที่สุด (มีค่า Beta = .548) รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านบุคลากร (ค่า Beta = .547) ส่วนองค์ประกอบด้านสถานที่ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของผู้บริโภคกลุ่มสถาปนิกและ มัณฑนากร

องค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
ด้านบุคลากร	.715	.700	8.840	.000	.871	.759
ด้านสถานที่	-.078	-.082	-1.485	.141		
ด้านการดำเนินงาน	.223	.222	2.609	.010		

หมายเหตุ : มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เป็นสถิติวิเคราะห์ชนิดหนึ่งในการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไปโดยแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) โดยตัวแปรอิสระ มักเรียกว่า ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรทำนาย (Predicted Variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable)

a Predictors (Constant) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน

b Dependent Variable ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของผู้บริโภคกลุ่มสถาปนิกและ มัณฑนากร

จากตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่ามีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.871 หมายถึง ตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของผู้บริโภคกลุ่มสถาปนิกและมัณฑนากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันสูง โดยมีความน่าเชื่อถือของสมการในภาพรวมที่ 95% พบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ได้ร้อยละ 75.9 เมื่อพิจารณาค่าความน่าเชื่อถือทางสถิติในการทดสอบ พบว่า องค์ประกอบด้านบุคลากร และด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) สามารถอธิบายได้ว่า องค์ประกอบด้านการบุคลากร มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) มากที่สุด (มีค่า Beta = .700) รองลงมาคือองค์ประกอบด้านการดำเนินงาน (ค่า Beta = .222) ส่วนองค์ประกอบด้านสถานที่ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของผู้บริโภคกลุ่มเจ้าของบ้าน

องค์ประกอบภาพลักษณ์การบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
ด้านบุคลากร	.740	.618	16.682	.000	.878	.771
ด้านสถานที่	-.256	-.288	-8.014	.000		
ด้านการดำเนินงาน	.443	.503	12.807	.000		

หมายเหตุ : มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เป็นสถิติวิเคราะห์ชนิดหนึ่งในการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไปโดยแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) โดยตัวแปรอิสระ มักเรียกว่า ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรทำนาย (Predicted Variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable)

a Predictors (Constant) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน

b Dependent Variable ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของผู้บริโภคกลุ่มเจ้าของบ้าน

จากตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่ามีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.878 หมายถึง ตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ของผู้บริโภคกลุ่มเจ้าของบ้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันสูง โดยมีความน่าเชื่อถือของสมการในภาพรวมที่ 95% พบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ได้ร้อยละ 77.1 เมื่อพิจารณาค่าความน่าเชื่อถือทางสถิติในการทดสอบ พบว่า องค์ประกอบด้านบุคลากร และด้านการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อ

ผู้รับบริการ (Empathy) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) สามารถอธิบายได้ว่า องค์ประกอบด้านการบุคลากร มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) มากที่สุด (มีค่า Beta = .618) รองลงมาคือองค์ประกอบด้านการดำเนินงาน (ค่า Beta = .503) ส่วนองค์ประกอบด้านสถานที่ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่ ในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved